

DOKUMENTUMMENEDZSMENT

Testre szabott dokumentumkezelés

Egy előremutató dokumentummenedzsment-rendszer számos esetben a felhasználókon bukik meg, mivel nem felel meg az igényeiknek, nem tetszik a felhasználói felület, vagy egyszerűen túl bonyolultnak találják a működését. A sikeres bevezetéshez ezért a munkatársakat is meg kell győzni a rendszer előnyeiről – hangsúlyozza a Stratis tanácsadója.

A dokumentumkezelő rendszerek sikertelen bevezetésének oka legtöbbször nem valamilyen technikai probléma, hanem az, hogy nem felel meg maradéktalanul az üzleti igényeknek. Becslések szerint a dokumentummenedzsment-rendszer bevezetések 60 százalékában nem teljesülnek az előzetes üzleti várakozások, ezek közül is a leggyakoribb probléma, hogy nem térül meg a projekt, mivel a bevezetett rendszert a munkatársak nem hajlandók a terveknek megfelelően használni. Például akadt olyan amerikai vállalat, ahol modern Web 2.0 kontribúciós eszközöket vezettek be, amelyektől a munkavégzés hatékonyságának növekedését várták. A dollármillióért bevezetett rendszer azonban hamar kudarcba fulladt: az elvileg a vállalati tudás megosztására szánt blogok felhasználása nem érte el a kritikus tömeget, így egy idő után még a vállalati bulikat sem ezen a felületen hirdették

meg – magyarázta *Végh István*, a Stratis tanácsadója. Persze nem csak elrettentő példák vannak: a Nike nemzetközi szerkesztőségi rendszere hosszú évek óta jó példa arra, milyen szívesen fogadják a dolgozók az innovatív eszközöket is, ha megfelelő a vállalati kommunikáció, és illik a vállalati kultúrába.

Becslések szerint a dokumentummenedzsment-rendszer bevezetések

60 százalék esetében nem teljesülnek az előzetes üzleti várakozások, gyakran azért, mert a bevezetett rendszert nem hajlandók használni a munkatársak...

Rengeteg olyan példával is lehet találkozni, amikor egy előremutató dokumentummenedzsment-rendszer a felhasználókon bukik meg, mivel nem tartják ergonomikusnak, nem felel meg az igényeiknek, nem tetszik a felhasználói felület, vagy egyszerűen túl bonyolultnak találják a szoftver

működését. Ilyen esetekben a munkatársak hamar megtanulják, milyen módon kerülhetnek meg a dokumentumkezelő rendszert, és e-mailben vagy akár egy pendrive-on cserélik ki egymás között a dokumentumokat. Ennek következtében a munkavégzés hatékonysága nem javul, vagyis hiába történt meg a befektetés; emellett biztonsági szempontból is rendkívül aggályos lehet a dokumentumok megkerülő csatornákon keresztüli cseréje.

A munkatársakat kell szem előtt tartani

Egy dokumentummenedzsment-stratégia kialakításánál meg kell határozni az erőforrásokat, amelyek között egyaránt fontosak a

dokumentumok, a rendelkezésre álló technológia és az emberi erőforrás is. A három tényező együtt határozza meg az üzleti folyamatokat, amelyeket a stratégia alapján bevezet a vállalat; mégis, sok esetben meglepő módon arról, hogy a munkatársakat is felkészítsék a dokumentummenedzsment-

rendszer bevezetésével kapcsolatos változásokra. Pedig az alapvető emberi érzések közé tartozik, hogy mindannyian tartunk a változástól; egy ilyen rendszer bevezetésénél pedig nemcsak a folyamatok, hanem a munkamódszerek, sőt gyakran az egész vállalati szervezet is változik.

A rendszer bevezetése kapcsán a dolgozókat jellemzően négy csoportba lehet sorolni abból a szempontból, hogy a változásokra hogyan reagálnak: a *támogatók* nyitottak a változásra, és egészen biztosan használni fogják az új rendszert, a *tanácsalano*knak nincsen kialakult véleményük, így jó kommunikációval könnyen meg lehet győzni őket az alkalmazás előnyeiről. Az *elutasítók* csoportjába tartozó dolgozók úgy érzik, hogy a változások egzisztenciájukban érintik őket, ezért ellenállnak azoknak. Az *elfogadók* vegyes csoportot alkotnak: ők nem fogják elszabotálni a rendszer bevezetését, de nem is érdeklődnek különösebben annak sikere; különböző indokokkal, de elfogadják a változásokat. Végh István úgy véli: a *támogatókat* szükségtelen győzködni, az *elutasítókat* pedig nem mindig lehet, illetve nem feltétlenül érdemes. Ezért elsősorban a *tanácsalano*knak és az *elfogadók* felé kell irányítani a kommunikációt, hogy pozitív várakozás alakuljon ki bennük a rendszerről. Ha a dokumentumkezelő rendszert használók kerülnek többségbe, akkor az ellenzőket is könnyebben elfogadókká lehet tenni. Mindehhez hatékony belső marketingre van szükség,

és már jóval a projekt bevezetési fázisa előtt fontos a nyílt kommunikáció.

Munkafolyamatok támogatása

Ahhoz, hogy a rendszert elfogadják a munkatársak, azt úgy kell kialakítani, hogy a munkavégzésüket, illetve az adott üzleti folyamatot a lehető legteljesebben támogassa, és az alkalmazás felhasználói felülete, működési módja is az egyes feladatokhoz igazodjon.

– Másfajta funkciókra van szüksége egy ügyfélszolgálati dolgozónak, mint egy olyan munkatársnak, aki jellemzően dokumentumokat véleményez – magyarázta a tanácsadó. A különféle dokumentumkezelési folyamatok közül a jellemzőbbek az ellenőrzés, információadás, közös dokumentumszerkesztés, anyagok szerkesztőségi rendszerbe való bevitele, vagy éppen egy sablon kinyomtatása.

A különféle igényeket egy tökéletes világban speciális, az adott munkafolyamatra szabott célalkalmazásokkal lehetne optimálisan kiszolgálni, ugyanakkor pénzügyi megfontolásokból a vállalatok általában egy dokumentummenedzsment-rendszert vezetnek be, amelyre egy vagy több üzleti alkalmazás épül. A rendszer kiválasztásánál ezért arra kell nagyon figyelni, hogy a megoldás jól parameterezhető legyen, és mindinkább az adott szervezeti egységek igényei szerint lehessen testre szabni. Végső soron a generalista megközelítés és a különböző célrendszerek alkalmazása között kell megtalálni az optimális, és pénzügyileg is alátámasztható kompromisszumot, ahol a rendszer felületét, illetve a munkamódszereket funkcionális egységeként lehet definiálni – hangsúlyozta ismétlenül Végh István.

Kettészakad a piac

Részben a sok negatív példának is köszönhető, hogy az amerikai Gartner piackutató cég előrejelzése szerint a következő években két különböző dokumentummenedzsment-irányvonal látszik kibontakozni: az alapvető tartalommenedzsment-funkciókkal felszerelt, kisebb bevezetési költséggel járó BCS (basic content services) rendszerek annak a ténynek az elfogadását mutatják, hogy nem mindenkinek van szüksége kifinomult dokumentumkezelő rendszerekre. Az igazán hatékony dokumentumkezelő folyamatokat igénylő vállalatok ezzel szemben továbbra is a kiterjesztett funkcionalitású ECM (enterprise content management) rendszereket választják majd. ■

www.stratis.hu



Végh István, a Stratis tanácsadója